Exercício 1

Tente isso: Trace um conflito em que você foi envolvida e enumere essas cinco etapas: Desconforto; Incidente; Incompreensão; Tensão; Crise.

Por que lidar com o conflito?

A longo prazo não temos como evitar o conflito. A curto prazo, os seres humanos desenvolveram algumas formas muito sofisticadas de evitá-lo. Fingimos que a pessoa não está, espero que ela vá embora, não olha para o lado, finge que está pensando em outras coisas, muda de assunto, etc. Estes métodos raramente obtém sucesso e evidentemente nos sentimos presos com ele.
Evitar o conflito é como ignorar uma criança pequena que precisa ir ao banheiro. Ela só vai ficar confusa, e criar um outro conjunto de problemas que depois para lidar com eles vai ficar muito mais difícil e talvez a gente não esteja preparada.

Aprender habilidades e ferramentas para trabalhar e entender o conflito mostra respeito. Ao recuar para entender outro ponto de vista, gastar um tempo para se comunicar sobre temas difíceis, mostramos cuidado e consideração com aqueles que nos rodeiam, nós estamos mostrando que os relacionamentos são importantes. A relação entre as pessoas é um recurso poderoso, e vale a pena investir nosso tempo e energia com isso. Lidar com o conflito vai nos ajudar a construir grupos mais fortes e mais eficazes para promover a mudança social.

Compreender nossos conflitos e trabalhar com eles pode ser uma profunda capacitação para todas as envolvidas. Eles podem ser extremamente energizantes para encontrar uma maneira de se conectar com pessoas que você tem um conflito e encontrar um caminho para que todas possam viver próximas ao invés de fingir que não estão por perto. Imagine que você é parte de um grupo onde as pessoas se comunicam honestamente umas com as outras, onde todas conhecem seus próprios sentimentos, onde há um desejo sincero de compreender as diferenças entre as pessoas do grupo, e que todas querem encontrar soluções que sejam verdadeiramente satisfatórias para todas.

Grupos com uma abordagem saudável para resolver conflitos estarão melhores preparados para trabalhar em conjunto à longo prazo, são mais

continuar o processo de escuta e resumo. Quando "A" terminar, "B" fala e "A" ouve ativamente.

Ajudar as pessoas a ouvir

Esta é uma ferramenta útil se as pessoas em conflito parecem estar tendo problemas para ouvir umas as outras em uma conversa normal ou com dificuldade de empatia. Você pode querer introduzir esta ferramenta para as pessoas em conflito como uma maneira de ajudá-las a obter uma compreensão mais profunda do ponto de vista da outra pessoa.

Espelhando

Esta técnica é semelhante a escuta ativa, no entanto, em vez de resumir, o ouvinte repete as palavras exatas que a outra pessoa usou.
Isto pode ser útil quando a pessoa que está falando, está com muita dor emocional e você quer ajudar o ouvinte a realmente ouvir isso ou quando o ouvinte parece discordar completamente com o que a oradora está dizendo e está tendo problemas de audição, ou entende mal o que foi dito.
Encorajar a pessoa que está escutando a refletir, evitar sarcasmo e comentários adicionais.
"A", no nosso exemplo, fala sobre o assunto, "B" faz a escuta ativa e, em seguida, reafirma a mesma coisa que "A" disse. "A" diz se alguma coisa está faltando.

Um simples passo a passo para processo para resolução de conflitos

Este conjunto de questões pode ser usado em todo grupo ou entre duas pessoas em conflito (com ou sem uma facilitadora), como um quadro de discussão.

1. O que você vê que está acontecendo? (Observações)
2. Como você se sente sobre isso? (Sentimentos)
3. O que você quer que aconteça? (Necessidades)
4. Quais pontos podemos concordar sobre isso? (Acordos)

Convide cada pessoa para responder as três primeiras perguntas, em seguida você reflete sobre as respostas para ajudar a pessoa que vai falar a ser ouvida e ajudar a outra pessoa a ouvir. Esclarecer, se necessário e em seguida, ajudar a possíveis soluções em conjunto. "O que você pode concordar em fazer sobre isso?" Você também pode adicionar um passo para que as pessoas compartilhem suas necessidades não atendidas - usar qualquer sistema que funcione para o seu grupo.